

INDICATEUR 22



Entretien et développement des compétences des salariés

■ **Indicateur CRITIQUE** — Ne peut faire l'objet que d'une non-conformité majeure. Les prestataires indépendants doivent démontrer leur propre démarche de formation continue.

Critère 5 : Qualification et développement des connaissances et compétences des personnels

« Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre. »

Catégories concernées : AFC, CBC, VAE, CFA (indicateur commun).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mobilisation des différents leviers de formation et de professionnalisation pour l'ensemble du personnel. Les prestataires indépendants démontrent leur propre démarche de formation continue.

L'auditeur vérifie :

- L'existence d'un plan de développement des compétences (PDC) daté et tenu à jour
- La mise en œuvre effective de ce plan (formations suivies, actions réalisées)
- La couverture de l'ensemble du personnel (pas seulement les formateurs : administratifs, commerciaux...)
- La diversité des leviers mobilisés (formations, échanges de pratiques, conférences, veille...)
- La diffusion d'informations sur les possibilités de formation et qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc.)

Leviers de professionnalisation attendus :

- Plan de développement des compétences (anciennement plan de formation)
- Entretiens professionnels (obligatoires tous les 2 ans)
- Formations continues internes et externes
- Échanges de pratiques, co-animation, communautés de pairs
- Participation à des colloques, conférences, séminaires professionnels
- Diffusion d'informations sur le CPF, la VAE et les dispositifs de qualification

Pour les nouveaux entrants : L'organisme doit démontrer comment il envisage de développer les compétences de son personnel. La mise en œuvre sera vérifiée lors de l'audit de surveillance.

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Plan de développement des compétences :

- Document formalisé listant les actions de formation prévues et réalisées pour chaque collaborateur
- Budget alloué au développement des compétences
- Bilan annuel des actions de formation réalisées

Entretiens professionnels :

- Comptes rendus d'entretiens professionnels datés et signés (obligatoires tous les 2 ans)
- Synthèse des besoins identifiés et suites données
- État des lieux récapitulatif à 6 ans

Formations et actions de professionnalisation :

- Attestations de formation continue des salariés
- Justificatifs de participation à des colloques, séminaires, conférences

- Comptes rendus de groupes d'échanges de pratiques
- Preuves de co-animation ou de tutorat interne
- Abonnements à des revues professionnelles, plateformes de veille

Diffusion d'informations :

- Documents d'information sur le CPF, la VAE, les dispositifs de financement diffusés aux salariés
- Affichage dans les locaux ou envoi par mail de ces informations

Pour les indépendants :

- Attestations de formations suivies à titre personnel
- Preuves de veille métier (abonnements, conférences, certifications renouvelées)
- Journal de bord de formation continue

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
Cet indicateur ne peut PAS faire l'objet d'une non-conformité mineure	- Les compétences des salariés ne sont pas entretenues ni développées - Absence de plan de développement des compétences - Non-respect de l'obligation d'entretiens professionnels - Absence de diffusion d'informations sur les dispositifs de qualification (CPF, VAE)

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Comment entretenez-vous et développez-vous les compétences de vos salariés ?	Nous disposons d'un plan de développement des compétences annuel qui couvre l'ensemble de notre personnel : formateurs, administratifs et direction. En 2025, 12 actions de formation ont été réalisées pour un budget de 15 000 €. Chaque collaborateur bénéficie d'au moins 2 jours de formation par an. Le plan est élaboré à partir des entretiens professionnels et actualisé chaque année.
Réalisez-vous les entretiens professionnels obligatoires ?	Oui, les entretiens professionnels sont réalisés tous les 2 ans conformément à la loi. Le dernier cycle a été réalisé entre janvier et mars 2026. Chaque entretien fait l'objet d'un compte rendu daté et signé par les deux parties. Les besoins de formation identifiés alimentent le plan de développement des compétences. L'état des lieux récapitulatif à 6 ans est également réalisé.
Quels leviers de professionnalisation mobilisez-vous au-delà de la formation classique ?	Au-delà des formations externes, nous mobilisons : des échanges de pratiques mensuels entre formateurs (CR conservés), la participation à 2 colloques professionnels par an, la co-animation de formations entre formateurs expérimentés et nouveaux, un abonnement collectif à des revues professionnelles et plateformes de veille, et des projets pédagogiques collaboratifs.
Informez-vous vos salariés sur les dispositifs de formation tout au long de la vie ?	Oui, nous diffusons chaque année une note d'information sur les dispositifs de formation : CPF, VAE, bilan de compétences, Pro-A, plan de développement des compétences. Cette note est envoyée par mail à l'ensemble du personnel et affichée dans la salle de repos. Lors des entretiens professionnels, le sujet est systématiquement abordé.
En tant qu'indépendant, comment démontrez-vous votre démarche de formation continue ?	Je tiens un journal de bord de ma formation continue qui recense : les formations suivies (attestations conservées), les conférences auxquelles j'ai participé, mes lectures et veilles professionnelles, les certifications renouvelées. En 2025, j'ai suivi 3 formations (pédagogie active, outils numériques, mise à jour réglementaire) pour un total de 35 heures. Je suis membre d'un réseau de formateurs avec échanges de pratiques trimestriels.

Conseil pratique : L'indicateur 22 est critique et couvre tout le personnel, pas seulement les formateurs. Le plan de développement des compétences et les entretiens professionnels sont incontournables. N'oubliez pas de diffuser l'information sur le CPF et la VAE : c'est un point souvent oublié qui peut entraîner une NCM.